



Esta obra está bajo una [Licencia
Creative Commons Atribución-
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los
empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y
Administración S.A. periodo 2015**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR:

Marco Antonio Hidrogo Gonzales

ASESOR:

Lic. Adm. M. Sc. Sabino Ayala Villegas

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los
empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y
Administración S.A. periodo 2015**

AUTOR:

Hidrogo Gonzales Marco Antonio

Sustentada y Aprobada el 06 de junio del 2019, por los siguientes jurados:

Dra. Olga Maritza Requejo La Torre
Presidente

Lic. Adm. M. Sc. S. Saul Rodriguez Mendoza
Secretario

Ing. Agroind. Pierre Vidaurre Rojas
Vocal

Lic. Adm. M. Sc. Sabino Ayala Villegas
Asesor

Declaración de autenticidad

Marco Antonio Hidrogo Gonzales con DNI N° 45050927, egresado de la Facultad de ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración, de la Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto, con la tesis titulada Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni totalmente ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico, premio o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, con el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 06 de junio del 2019



.....
Marco Antonio Hidrogo Gonzales
DNI N° 45050927

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <i>Hidrogo Gonzales Marco Antonio</i>	
Código de alumno : <i>098348</i>	Teléfono: <i>936039965</i>
Correo electrónico : <i>licmarcoa2014@gmail.com</i>	DNI: <i>45050927</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Administración</i>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(<input checked="" type="checkbox"/>)	Trabajo de investigación	(<input type="checkbox"/>)
Trabajo de suficiencia profesional	(<input type="checkbox"/>)		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: <i>Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los empleados del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015.</i>
Año de publicación: <i>2019</i>

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(<input checked="" type="checkbox"/>)	Embargo	(<input type="checkbox"/>)
Acceso restringido **	(<input type="checkbox"/>)		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”.



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

12 / 08 / 2019



Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, quien ha inspirado mi espíritu para la conclusión de este trabajo de investigación. A mis padres Zacarías S. y María Susana, quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos, que siempre estuvieron conmigo apoyándome desinteresadamente. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

El autor

Agradecimiento

Agradezco sinceramente a mis profesores quienes inculcaron en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional, de manera especial a la Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ciencias Económicas por la formación profesional que me brindó y la Empresa Construcción y Administración S.A. por abrirme las puertas para desarrollar este trabajo de investigación y brindarme la información necesaria.

Estoy enormemente agradecidos con todas las personas que formaron parte de este Informe Final de Tesis, que con su entusiasmo, carisma y amabilidad aceptaron cooperar con este gran proyecto, sin mostrarnos algún obstáculo en el desarrollo del mismo.

El autor

Índice general

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice general	
Índice de tablas	
Resumen	
Abstract	
Introducción.....	1
CAPITULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	
1.1. Antecedentes de la investigación.....	3
1.2. Bases teóricas.....	8
1.3. Definición de términos básicos.....	18
CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	
2.1. Sistema de hipótesis.....	21
2.2. Sistema de variables.....	21
2.3. Tipo de método de la investigación	21
2.4. Diseño de la investigación	21
2.5. Población y muestra.....	22
2.6. Técnica de recolección de datos	23
2.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	23
2.8. Método de investigación.....	23
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
CONCLUSIONES.....	31
RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	33
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Recolección de datos</i>	23
Tabla 2. <i>Evaluación del desempeño</i>	24
Tabla 3. <i>Desempeño de la función</i>	25
Tabla 4. <i>Características del individuo</i>	25
Tabla 5. <i>Rendimiento de los colaboradores</i>	26
Tabla 6. <i>Eficiencia</i>	27
Tabla 7. <i>Eficacia</i>	27
Tabla 8. <i>Correlaciones</i>	28

Resumen

La presente investigación “Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015”, tiene como objetivo general determinar la incidencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015, para ello se tuvo una población y muestra conformada por 39 empleados, a los cuales se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a las dimensiones de cada variable, el diseño de investigación es correlacional. Se recolecto datos de la muestra para que posteriormente se puedan procesar los resultados recolectados en la investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para el cálculo de la correlación, obteniendo de esta manera los resultados de acuerdo a los objetivos; concluyendo con el primer objetivo que casi siempre existen buenas evaluaciones de desempeño y para la segunda variable con respecto al segundo objetivo que el nivel de rendimiento es regular y la relación de ambos hace mención que los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.869, lo que indica que, si existe una incidencia directa moderada, siendo esta incidencia significativa debido, a que el valor de significancia de 0.000, es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o).

Palabras claves: Evaluación de desempeño, Rendimiento.

Abstract

The following investigation "Evaluation of the labor performance and its incidence in the performance of the employees of the improvement Sisa Hospital project, Construction and Administration Company S.A. period 2015 ", has as general objective to determine the incidence of the evaluation of the labor performance in the performance of the employees of the Sisa Hospital Improvement Project, Construction and Administration Company S.A. period 2015. To do this, we had a sample population made up of 39 employees, to whom the surveys formulated according to the dimensions of each variable were applied, the research design is correlational. Data was collected from the sample so that later the results collected in the research could be processed, the Pearson correlation coefficient was used to calculate the correlation, obtaining in this way the results according to the objectives; concluding with the first objective that there are almost always good performance evaluations and for the second variable with respect to the second objective that the performance level is regular and the relation of both makes mention that the values obtained, there is a correlation of 0.869, which indicates that, if there is a moderate direct incidence, this significant incidence being due to the value of significance of 0.000, is less than 0.05, why the alternative hypothesis (H_i) is accepted and the null hypothesis is rejected (H_o).

Keywords: Performance evaluation, Performance.



Introducción

La evaluación del desempeño es un aspecto básico en la gestión de los Recursos Humanos para la toma de decisiones, ya que con ella se valora de forma objetiva y sistemática el rendimiento que tienen los empleados dentro de la organización. En el presente trabajo de investigación se realiza una descripción de la evaluación del desempeño en la organización, proporcionando la definición de los conceptos básicos que abarca dicha evaluación. Considerando que la evaluación del desempeño ha asumido un papel muy importante en la actualidad debido a la situación de crisis económica por la que pasa el país en los últimos años, medir el desempeño laboral en una organización no es una tarea sencilla, pero sí necesaria para conocer el rendimiento los empleados en sus puestos de trabajo. Asimismo, se planteó el problema principal ¿De qué manera la evaluación del desempeño laboral incide en el rendimiento de los empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015? Teniendo como hipótesis que la evaluación del desempeño laboral incide o no incide en el rendimiento de los empleados del proyecto mejoramiento Hospital SISA periodo 2015. Asimismo, las variables de estudio son: evaluación del desempeño y rendimiento de los empleados. Teniendo como objetivo general determinar la incidencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los empleados, y como objetivos específicos: evaluar el desempeño laboral de los empleados, conocer el nivel de rendimiento de los empleados, calcular la incidencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los empleados del proyecto mejoramiento hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A., periodo 2015. El diseño de la investigación fue no experimental. Se tuvo como población una cantidad de 39 personas, representada por los empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa, cantidad con la que se trabajó la investigación. Teniendo como técnica de recolección de datos la encuesta, como instrumento el cuestionario, llegando a concluir de acuerdo a los objetivos planteados. Con respecto al primer objetivo casi siempre existen buenas evaluaciones de desempeño, debido a que el empleador es puntual en su trabajo y cuidadoso en el proyecto. Con respecto a segundo objetivo se concluyó que el nivel de rendimiento es regular, debido a que el personal está satisfecho, los supervisores están satisfechos con el personal. El tercer objetivo concluye una incidencia directa moderada entre ambas variables.

Asimismo, el presente informe consta de III capítulos los cuales se describen:

CAPITULO I: Revisión bibliográfica

CAPITULO II: Material y métodos

CAPITULO III: Resultados y discusión

CAPITULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional

Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. (Tesis Pregrado), Universidad del Pacífico, Quito, Ecuador. Con el objetivo de Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un departamento financiero en una entidad pública, a fin de mejorar su rendimiento, mediante la propuesta de un Plan de Mejora. Concluyó que:

1. Los aportes de Litwin (1971), Gómez (2004), Chiavenato (2007) coinciden en que el clima organizacional, es el ambiente interno de la organización en la que se desenvuelven los colaboradores de una entidad, en el cual existen factores determinantes como el tipo de liderazgo, manejo de grupo, desarrollo personal que los motivan para tener un mejor nivel de desempeño. Es decir, el clima organizacional se refiere específicamente, a las propiedades motivacionales del ambiente laboral, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes.
2. En cuanto al desempeño laboral, está relacionado con las satisfacciones de los colaboradores, por lo que se puede decir que, cuando existe un clima organizacional favorable, el nivel de satisfacción de los colaboradores es mayor y tiene impacto en el adecuado nivel de desempeño. En conclusión, la motivación es el motor en el rendimiento laboral de los colaboradores.

Barreno, M. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Estudio del clima laboral y su influencia en la prestación del servicio por parte de los voluntarios de la fundación "caritas de esperanza"*. (Tesis Pregrado), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Con el objetivo de Auspiciar con becas escolares a niños/as y jóvenes para que puedan realizar y culminar sus estudios Educación General Básica y Bachillerato en una institución de educación regular. Concluyó que:

1. Por medio de esta investigación orientada hacia la mejora de las necesidades de trabajadores y voluntarios por medio de un análisis que muestre una realidad concreta de la Fundación Caritas de Esperanza, se pudo concluir que la mala administración del clima laboral dentro de la organización ha afectado de manera grave la calidad del servicio que, tal como se pudo observar, se debe a tres factores fundamentales: comunicación, trabajo en equipo y motivación.
2. De los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, se concluye que el clima laboral se caracteriza por: la poca confianza de los voluntarios en sus superiores, un modelo autoritario de liderazgo donde las decisiones son tomadas únicamente por los altos mandos y se distribuyen de manera descendente a los empleados, el poco uso de recompensas para motivar a los trabajadores y un mal sistema de comunicación tanto horizontal como verticalmente.

Palomino, M. y Peña, R. (2016). En su trabajo de investigación titulada: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast LTDA.* (Tesis Pregrado), Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia. Con el objetivo de Analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. Concluyó que:

1. Se pudo concluir que con este estudio se dio cumplimiento a su objetivo principal, correspondiente a analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda., pues se aportó mayor información y conocimiento en torno a esta situación mediante una investigación sistemática, detallada y seria.
2. Por otro lado, se logró establecer que los empleados en su mayoría fueron jóvenes, tanto masculinos como femeninos, solteros, de estratos tres, con formación técnica tecnológica, y procedentes del medio local. Laboralmente se desempeñan en cargos de auxiliares, con ingresos relativamente bajos, contratados a término indefinido, laborando en jornadas superiores a las 48 horas semanales, tuvieron una vinculación superior a un año y en la totalidad de los casos reciben beneficios y prestaciones laborales.

A nivel nacional

Maldonado, A. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Con el objetivo de determinar si la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera. Concluyó que:

1. La retribución económica ha dejado de ser el elemento principal a tener en cuenta a la hora de seleccionar un motivador dejando paso a otras consideraciones como ambiente laboral, el reconocimiento por trabajo desempeñado y las relaciones interpersonales, la capacidad, etc.
2. El personal de la municipalidad si bien se siente satisfecho con las condiciones generales de trabajo (remuneración, capacitación, relaciones interpersonales, condiciones físicas y disposición de recursos, etc.) tiene la expectativa que estas mejoren para así poder mejorar su desempeño dentro de la organización.

Espinoza, G. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Con el objetivo de diseñar un modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir. Concluyó que:

1. El 85% de los trabajadores se encuentran en las categorías “SOBRESALIENTE” y “BUENO”, sin embargo, cada trabajador requiere seguir el plan de mejora de desempeño tal como se detalla en el Modelo del Desempeño Laboral propuesto para que desarrollen su línea de carrera. Con respecto al 15% restante requiere una capacitación y seguimiento continuo para aprovechar las oportunidades de mejora y obtener mejores resultados en las próximas evaluaciones.
2. Tanto a nivel internacional como el nacional existe una necesidad de establecer un Modelo de Evaluación del Desempeño Laboral en las organizaciones, con la finalidad de mejorar la gestión de personal y lograr los objetivos organizacionales.

Huaripoma, M. y Rosado, P. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017*. (Tesis Pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Con el objetivo de Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores CAS en una entidad pública del Cercado de Lima 2017. Concluyó que:

1. Se concluye, en base a los resultados, que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores CAS en una entidad pública en el Cercado de Lima, 2017. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación, así mismo, permite confirmar que mientras más positiva sea la percepción de los trabajadores acerca del clima laboral, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la entidad; es decir, mientras se perciba oportunidades de crecimiento y progreso para los trabajadores en la entidad, así como el apoyo y orientación de resultados, un sistema de información integrado y una remuneración que este en equilibrio con las labores que se realizan dentro de la entidad y acorde al mercado laboral actual, se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas de los trabajadores, mejorando la calidad del trabajo, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores. Se probó la hipótesis planteada, y esta relación es alta.
2. La realización personal se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los trabajadores CAS de una entidad pública en el Cercado de Lima, 2017. Por tanto, los resultados demostraron que la percepción de oportunidades de progreso en la institución, como los cursos pagados por la institución y el aumento salarial; y las funciones que cada trabajador realiza es muy importante para el trabajo en equipo porque permite a los trabajadores aprender y desarrollarse dentro de la entidad. Se probó la hipótesis planteada, obteniendo una relación alta. Se probó la hipótesis planteada, y esta relación es alta.

A nivel local

Cárdenas, M y Villacorta, E. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Mentoring y desempeño laboral en la piladora de arroz rey león – morales año 2015*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Con el

objetivo de determinar la relación entre mentoring y desempeño laboral en la piladora de arroz Rey León – Morales año 2015. Concluyó que:

1. En la Piladora Rey León al determinar la relación entre mentoring y desempeño laboral, encontramos una relación directa entre ellos, pues el resultado es 0.712; validando de esta manera la hipótesis planteada “El Mentoring tiene relación directa en el Desempeño Laboral en la Piladora de Arroz Rey León – Morales año 2015.”
2. El mentoring en la Piladora de Arroz Rey León – Morales es adecuado, siendo las dimensiones más usadas: Información, basado en el asesoramiento personalizado y la proporción de consejos por parte del jefe, tenemos también a la visión del empleado con la gestión del cambio se ejecuta mediante la emancipación; la facilitación donde se produce la generación de alternativas se refleja a través del manejo del estrés, pues es muy complejo, y la confrontación, el retar para descubrir una nueva visión del cambio

Estela, E. y Puyo, J. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017*. (Tesis Pregrado), Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Con el objetivo de determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Concluyó que:

1. Respecto al objetivo general planteado, tiene una correlación baja pero muy significativa ($r = .403^{**}$; $p < .000$) entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, es decir, a mayor clima organizacional mayor será el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
2. Con respecto al primer objetivo específico, se encontró una correlación baja pero muy significativa ($r = .386^{**}$; $p < .000$) entre clima organizacional y la dimensión calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto; es decir, aunque aumente o mejore un poco el clima organizacional, tendrá un impacto mayor en la calidad de servicio

brindado por los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

Cifuentes, L. (2016). En su trabajo de investigación titulada: *Relación entre el estilo de vida y el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores del área administrativa de una organización dedicada a la publicidad-Tarapoto*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Con el objetivo de Determinar si existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el estilo de vida y el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores del área administrativa de una organización dedicada a la publicidad-Tarapoto. Concluyó que:

1. La investigación mostró que no existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el estilo de vida y el rendimiento laboral.
2. La investigación mostró que no existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre horas de sueño, recreación familiar, uso de técnicas de relajación, actividades al aire libre, práctica de deportes y ejercicio y el rendimiento laboral.
3. El estilo de vida no es un factor que influya en el rendimiento que pueda tener un trabajador del área administrativa.

1.2.Bases teóricas

1.2.1. Evaluación del desempeño laboral

En todo momento y en todas las circunstancias, evaluamos lo que sucede en nuestro alrededor.

Según Chiavenato (2009), menciona:

Las personas permanentemente evalúan asuntos muy diversos, como el efecto de la inflación en la economía nacional, el desempeño de las exportaciones nacionales y el comportamiento de las bolsas de valores, que tan bien funciona el aparato de sonido de un compañero, la calidad de la heladería a la que nos gusta ir y el sabor de la cerveza importada, como se comporta la novia actual de nuestro mejor amigo, que tan bueno es el profesor de matemáticas, la potencia del automóvil nuevo de papa, etc. La evaluación del desempeño es un tema común y corriente en nuestra vida personal. También lo es en las

organizaciones, las cuales siempre están ante la necesidad de evaluar diversos desempeños, como el de finanzas, recursos humanos, operaciones y ventas, así como el técnico y el de mercadotecnia. Además, evalúan la calidad de los productos, la productividad de la compañía, el servicio, al cliente y, principalmente, el desempeño humano. A final de cuentas, las personas dan vida a la organización y son la piedra angular de su dinámica. La organización moderna ya no tiene tiempo para remediar un desempeño apenas tolerable o por debajo de la media. Para que la organización tenga una actuación competitiva y salga bien librada en el mundo globalizado de hoy, el desempeño humano debe ser excelente en todo momento. (p. 244)

Así como los profesores evalúan el desempeño de sus alumnos, las organizaciones se interesan por el desempeño de sus colaboradores. En el pasado, cuando había estabilidad y permanencia, el desempeño se podía evaluar mediante esquemas burocráticos y rutinarios. En aquellos tiempos la rutina burocrática era la marca de la época. Ante los nuevos tiempos de cambio, transformación e inestabilidad, el esquema burocrático ha cedido su lugar a la innovación y a la necesidad de agregar valor a la organización, para las personas que trabajan en ella y para los clientes a los que sirven.

Chiavenato (2009), menciona que el desempeño laboral:

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra. En realidad, es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa. Es un excelente medio para detectar problemas de supervisión, administración,

la integración de las personas al puesto, la ubicación de posibles disonancias o de carencias de entrenamiento para la construcción de competencias y, por consiguiente, sirve para establecer los medios y los programas que permitirán mejorar continuamente el desempeño humano. En fondo, es un potente medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones. (p.246)

La evaluación del desempeño incluye seis puntos fundamentales:

1. ¿Por qué se evalúa el desempeño?
2. ¿Cuál desempeño se debe desempeñar?
3. ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
4. ¿Quién debe evaluar el desempeño?
5. ¿Cuándo se debe evaluar el desempeño?
6. ¿Cómo se debe comunicar la evaluación del desempeño?

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y su percepción del papel que debe desempeñar. Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan.

Principales aspectos a medir

Chiavenato (2009, p. 246), dice la preocupación inicial de las organizaciones se orienta hacia la medición, evaluación y control de tres aspectos principales:

1. Resultados: es decir, resultados concretos y finales que se pretenden alcanzar dentro de un periodo determinado.

2. Desempeño: comportamiento o medios instrumentales que se pretende poner en práctica.
3. Factores críticos de éxito: aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño.

¿Porque se debe evaluar el desempeño?

Chiavenato (2009, p. 247), toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. Principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

1. Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
2. Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
3. Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas.

1. La evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.
2. La evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales, empeño y desempeño son cosas distintas.

3. La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.
4. La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia.

Generalmente, los puntos débiles de la evaluación del desempeño son:

1. Cuando las personas involucradas en la evaluación la perciben como una situación de recompensa castigo por el desempeño anterior.
2. Cuando se hace más énfasis en el diligenciamiento de formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.
3. Cuando las personas evaluadas perciben el proceso como injusto o tendenciosos. La falta de equidad perjudica profundamente el proceso de evaluación.
4. Cuando la evaluación es inocua, es decir, cuando está basada en factores de evaluación que no conducen a nada y no agregan valor a nadie.

Comisión de evaluación de desempeño

Chiavenato (2009). Define la comisión de evaluación de desempeño:

En algunas organizaciones, la evaluación de desempeño la lleva a cabo una comisión especialmente designada para este fin. En este caso, es una evaluación colectiva realizada por un grupo de personas directa o indirectamente interesadas en el desempeño de los empleados. La comisión constituida por personas pertenecientes a diversos órganos o unidades organizacionales, y en ella participan miembros permanentes y miembros transitorios. Los miembros permanentes y estables (el presidente de la organización o su representante, el director de la unidad de Recurso Humanos y el especialista en evaluación de desempeño) participan en toda las evaluaciones y su papel es moderar y garantizar el

equilibrio de los juicios, la atención a los estándares organizacionales y la constancia del sistema. Los miembros transitorios son el gerente de cada empleado evaluado y su respectivo superior. Esta alternativa es centralista y de espíritu de juzgamiento, por eso es difícil que la comisión central consiga enfocarse en la orientación y el mejoramiento continuo del desempeño. (p.251).

Es una alternativa corriente en organizaciones más conservadoras, aunque está siendo abandonada por su carácter centralizador extremo, monopolizador y burocrático. En esta alternativa, la unidad de Recursos Humanos asume totalmente la responsabilidad de la evaluación del desempeño de todas las personas de la organización. Casi siempre, cada gerente proporciona información sobre el desempeño pasado de las personas, la cual se procesa e interpreta para generar informes, las reglas y normas burocráticas limitan la libertad y flexibilidad de las personas involucradas en el sistema. Además, presenta la desventaja de trabajar con medidas y medianas y no con el desempeño individualizado y singular de cada persona.

1.2.1.1.Métodos evaluación de desempeño

Para Chiavenato (2009), menciona los criterios o factores de evaluación más utilizados para evaluar el desempeño:

Método de Escalas gráficas.

Es un método basado en una tabla de doble entrada, en que las filas muestran los factores de evaluación y las columnas indican los grados de evaluación de desempeño. Los factores de evaluación son los criterios pertinentes o parámetros básicos para evaluar el desempeño de los empleados. (Chiavenato, 2009, p.253).

Método de Evaluación por elección forzada

Consiste en evaluar el desempeño de las personas mediante bloques de frases descriptivas que enfocan determinados aspectos del comportamiento. Cada bloque está compuesto de dos, cuatro o más frases. El evaluador debe escoger forzosamente una o dos frases en

cada bloque, las que más se apliquen al desempeño del empleado y la frase que más representa el desempeño del empleado y la frase que más representa el desempeño del empleado y la frase que más se distancia de él. De ahí surge la denominación de selección forzada. (Chiavenato, 2009, p.254).

Método Investigación de campo

Se basa en el principio de la responsabilidad de línea y función de staff, en el proceso de evaluación de desempeño. Requiere entrevistas con un especialista de evaluación (staff) y los gerentes de (línea) para, en conjunto evaluar el desempeño de los respectivos empleados. De ahí el nombre de investigación de campo. A partir de la entrevista con cada gerente, el especialista diligencia un formulario, para cada empleado evaluado. El método se desarrolla en cuatro etapas: entrevista de evaluación inicial, entrevista de análisis complementario, planeación de las medidas y acompañamiento posterior de los resultados. (Chiavenato, 2009, p.254).

Método de los incidentes críticos

Se basa en las características extremas (incidentes críticos) que representan desempeño muy positivo (éxito) o muy negativo (fracaso). El método no se ocupa del desempeño normal, sino de los desempeños positivos o negativos excepcionales. Cada factor de evaluación de desempeño se transforma en incidente crítico o excepcional, para evaluar las fortalezas y las debilidades de cada empleado. (Chiavenato, 2009, p.256).

Listas de verificación

Se basa en una relación de factores de evaluación que se deben considerar (check-lists) en cada empleado. Cada uno de estos factores de desempeño recibe una evaluación cuantitativa. La lista de verificación funciona como una especie de recordatorio para que el gerente evalúe las características principales de un empleado. En la

práctica, es una simplificación del método escalas gráficas. (Chiavenato, 2009, p.256).

La evaluación de 360 grados

La evaluación de 360 grados, también conocida como evaluación integral, es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones modernas. Los principales usos que se da a la evaluación de 360 grados son las siguientes:

- Medir el Desempeño del personal.
- Medir las Competencias.
- Diseñar Programas de Desarrollo.

La evaluación de 360 grados pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: Jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

El propósito de aplicar la evaluación de 360 grados es darle al empleado la retroalimentación necesaria para tomar las medidas para mejorar su desempeño, su comportamiento o ambos, y dar a la gerencia la información necesaria para tomar decisiones en el futuro. (Alles, 2011, p.1).

Los objetivos de realizar una evaluación de 360 grados, son los siguientes:

1. Conocer el desempeño de cada uno de los evaluados de acuerdo a diferentes competencias requeridas por la organización y el puesto en particular.
2. Detectar áreas de oportunidad del individuo, del equipo y/o de la organización.
3. Llevar a cabo acciones precisas para mejorar el desempeño del personal y, por lo tanto, de la organización.

La puesta en práctica de esta metodología implica un fuerte compromiso de la empresa como del personal que la integra. Ambos

deben reconocer el verdadero valor de las personas como el principal componente del capital humano de las organizaciones. La evaluación de 360 grados será una buena herramienta para el desarrollo de competencias del personal, siempre que se haya diseñado con base a los comportamientos esperados para la organización en particular. De ese modo serán los comportamientos necesarios para alcanzar los objetivos deseados.

Alles (2011). Define:

El proceso no concluye cuando se presentan los resultados, ni después de su lectura y análisis. La persona debe incorporar, comprender el alcance y aceptar los resultados de la evaluación recibida. Luego, reflexionar para posteriormente encarar acciones concretas para mejorar aquello que así lo requiera. Para la organización y para el individuo no presupone ningún logro si no se acompaña de un plan de acción concreto para desarrollar las competencias. (p.146).

Considera que la validez de la evaluación de 360 grados dependerá del diseño de la misma, de lo que se desea medir, de la consistencia de los grupos de evaluación y de la eliminación de las fuentes de error.

Por lo tanto, la metodología 360° ha sido la escogida para desarrollar el presente trabajo de investigación siempre realizándolo en base a competencias laborales de acuerdo a la realidad de la empresa. (Alles, 2011, p. 2).

1.2.2. Rendimientos de los empleados

Méndez (2006, p. 2), Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el rendimiento de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación:

- Satisfacción del trabajador
- Autoestima

- Trabajo en equipo
- Capacitación para el trabajo

Satisfacción del Trabajador

La satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté. (Méndez, 2006, p. 2)

Autoestima

La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen, es la percepción evaluativa de uno mismo. La importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. (Méndez, 2006, p. 2)

Trabajo en equipo

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. Guarda una estrecha relación con la disposición natural del hombre a su convivencia en sociedad. Bajo el concepto de equipo deben entenderse diferentes profesionales que forman pequeños grupos de trabajo para realizar ciertas tareas.

La característica distintiva de estos grupos son su un comportamiento de colaboración, las relaciones recíprocas relativamente fuertes y la participación igualitaria de todos los miembros en la discusión de los métodos, contenidos y objetivos de su trabajo. Por otra parte, estos grupos tienen un fuerte sentido de comunidad (el espíritu de equipo), y una cohesión de relativamente fuerte. (Méndez, 2006, p. 2)

Capacitación del trabajador

La capacitación del trabajador es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador. La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. (Méndez, 2006, p. 2)

1.3. Definición de términos básicos

Competitividad: Que la competitividad tiene incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier actividad de la gestión empresarial, lo que está provocando una evolución en el modelo de organización y en sus líderes. (Rodríguez, 2010, p. 1),

Estándar: Es una unidad de medida que sirve como modelo o patrón sobre el cual se efectúa el control. (Roberto, 2011, p. 1),

Evaluación del desempeño: Es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que este cumple con los requisitos de su trabajo. Es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objeto de evaluar que tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo. Es la calificación que los proveedores y los clientes internos adjudican a las competencias individuales de una persona con la que tienen relaciones de trabajo y que proporciona datos e información respecto de su desempeño y sus competencias individuales, los cuales servirán para buscar una mejora continua. (Chiavenato, 2002, p.249).

Gestión: Es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad”. (Heredia, 1985, p. 25).

Gestión del Talento Humano: La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de procesos importante. (Chiavenato, 2007).

Incidente crítico: Aquellos sucesos de la práctica profesional que nos causan perplejidad, han creado dudas, han producido sorpresa o nos han molestado o inquietado por su falta de coherencia o por haber presentado resultados inesperados. Son, por tanto, aquellos sucesos de la práctica cotidiana (extraídos de la propia experiencia), que nos impactan o sorprenden (por su buen o mal curso) y que motivan o provocan pensamiento (reflexión). (Flanagan, 1954, p. 11).

Motivación: según. La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (Robbins, 1999, p.17).

Rendimiento: Se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conocen como rendimiento. (Porto y Merino, 2008, .17),

Recursos Humanos: Es un conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo. (Werther y Davis, Keith., 2000, p. 71),

Retroalimentación: Es lo que hacemos cuando damos nuestra opinión o evaluación del comportamiento o rendimiento de alguien. Es cualquier comunicación que facilita

información a otra persona acerca de nuestra percepción de los mismos y de cómo incide en nosotros su conducta. (Zeus y Skiffington, 2000, p.21).

CAPITULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Sistema de hipótesis

Hi: La evaluación del desempeño laboral incide en el rendimiento de los empleados del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa periodo 2015.

Ho: La evaluación del desempeño laboral no incide en el rendimiento de los empleados del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa periodo 2015.

2.2.Sistema de variables

Variable independiente: La evaluación del desempeño laboral

Variable dependiente: Rendimiento de los empleados

2.3.Tipo de método de la investigación

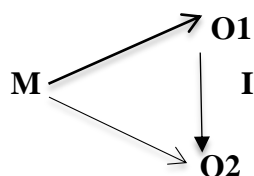
La presente investigación es de tipo explicativa, se buscó explicar la incidencia existente entre las variables “Evaluación del desempeño laboral” y “rendimiento de los empleados” del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015.

El nivel de la investigación es correlacional causal, hace referencia que solo se investigó las causas por las cuales se relacionan y una de ellas trata de incidir en el comportamiento de la otra.

2.4.Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables.

Dónde:



M: Empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa.

O1: Evaluación del desempeño laboral

O2: Rendimiento del empleado.

I: Incidencia

2.5.Población y muestra

La población en estudio tiene una cantidad de 39 personas, representada por los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015, de los cuales se trabajará con una muestra representativa.

Muestra

La muestra será la misma que la población por ser finita.

2.6.Técnica de recolección de datos

Tabla 1

Recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Fuentes o Informantes
Fichaje	Fichas de texto	Marco teórico, Marco conceptual, Marco legal y Antecedentes	Libros, revistas y otros
Encuesta	Cuestionario	Recolectar Información necesaria acerca la gestión administrativa y el desempeño laboral Empleados del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, empresa CASA S.A, periodo 2015.	Empleados del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, empresa CASA S.A, periodo 2015.

2.7.Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se procesó a través de tablas y se hizo uso del programa estadístico SPSS V. 24

2.8.Método de investigación

Se realizó la encuesta en el lugar establecido de acuerdo al número de empleados, el cual se utilizó el método analítico, se analizaron de manera analítica los resultados para brindar las soluciones respectivas. 22

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Presentación de datos y/o información

La información de la presente investigación se presentó mediante tablas y figuras estadísticas, con un análisis de dimensiones e indicadores por cada variable y para la contrastación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación del Pearson.

3.2. Análisis e interpretación de tablas y figuras estadísticas

3.2.1. Evaluar el desempeño laboral de los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015.

Tabla 2
Evaluación del desempeño

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	2	5%
Casi nunca	7	18%
A veces	13	34%
Casi siempre	14	36%
Siempre	3	7%
	39	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, el 5% manifiesta que nunca existe una buena evaluación del desempeño, el 18% que casi nunca, el 34% que veces, 36% que casi siempre y solo el 7% que siempre existe una buena evaluación del desempeño, de acuerdo al análisis de las dimensiones, la más sobresaliente es el desempeño de la función, debido a que los empleados están satisfechos con las exigencias recibidas, el empleador es puntual en su trabajo, el empleador se desenvuelve con ayuda del supervisor en la función destacada, muestra deficiencias la dimensión de características del individuo, porque no existe una comprensión de situaciones, no existe creatividad de los empleados y no tienen la capacidad de poder ejecutar las actividades sin necesidad de contar con un supervisor de manera constante.

Tabla 3*Desempeño de la función*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	23%
A veces	21	54%
Casi siempre	7	19%
Siempre	2	4%
	39	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, el 23 % que casi nunca, el 54 % que a veces, 19 % que casi siempre y solo el 4 % que siempre existe un buen desempeño de funciones, de acuerdo al análisis de la variable, el indicador más sobresaliente es la Calidad, debido a que el empleador es puntual en su trabajo y cuidadoso en el proyecto que se viene realizando, el empleador tiene los implementos necesarios para la protección de sí mismo, por otro lado podemos ver deficiencias en el indicador de Conocimiento del trabajo, porque el empleador no conoce a cabalidad sus funciones, el empleador no se desenvuelve con ayuda del supervisor en la función destacada por otro lado el empleador conoce parte del trabajo que se viene realizando.

Tabla 4*Características del individuo*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	21	54%
A veces	18	46%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
	39	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

de acuerdo al análisis de la variable, el indicador más sobresaliente es la Creatividad, debido a que el personal es creativo en el desarrollo de ciertas actividades, asimismo el personal toma la iniciativa en el desarrollo de las actividades asignadas. De acuerdo al

estudio podemos ver que existe deficiencias en el indicador Capacidad de realización la cual podemos decir que los empleados no tienen la capacidad de poder ejecutar las actividades sin necesidad de contar con un supervisor de manera constante.

3.2.2. Conocer el nivel de rendimiento de los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015.

Tabla 5

Rendimiento de los colaboradores

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	8%
A veces	21	54%
Casi siempre	14	35%
Siempre	1	4%
	39	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 8% manifestó que casi nunca existe un buen rendimiento de los colaboradores, el 54% que a veces, el 35% que casi siempre y solo el 4% que siempre existe un buen rendimiento de colaboradores, de acuerdo al análisis de las dimensiones, la más sobresaliente es la eficiencia, debido a que el personal está satisfecho laboralmente, los empleados se involucran con los objetivos de la empresa, los empleados logran cumplir las metas asignadas, la dimensión eficacia muestra deficiencias, porque la empresa agrupa a los empleados en grupos para la consecución de los objetivos, los resultados grupales son las eficaces sin embargo los individuales no lo son.

Tabla 6*Eficiencia*

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	8%
A veces	18	46%
Casi siempre	18	46%
Siempre	0	0%
	39	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 8% manifestó que casi nunca existe eficiencia en los colaboradores, el 46% manifestó a veces, el 46% que casi siempre, de acuerdo al análisis de las variables el indicador más sobresaliente es la satisfacción, debido a que el personal está satisfecho laboralmente, los supervisores están satisfechos con el personal de la empresa, por otro lado se puede ver deficiencias en el indicador de eficacia, debido a que la empresa no agrupa los empleados en grupos para la consecución de los objetivos, la empresa no capacita a sus empleados, las capacitaciones no son constantes y relevantes.

Tabla 7. Eficacia

Intervalos	F	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	7	19%
A veces	20	50%
Casi siempre	12	31%
Siempre	0	0%
	39	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Del total de personas encuestadas, el 19% manifestó que casi nunca existe eficacia en los empleados, el 50% que a veces, el 31% que casi siempre, debido al análisis de la variable el indicador más sobresaliente es trabajo en equipo ya que la empresa agrupa a los empleados en grupos para la consecución de los objetivos, los resultados grupales son las eficaces mientras que los individuales no lo son, por otro lado podemos verificar que el indicador más deficiente es capacitación para el trabajo, ya que la

empresa no capacita a sus empleados, las capacitaciones no son constantes y relevantes, los resultados de las capacitaciones no son los esperados.

3.2.3. Calcular la incidencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015.

Tabla 8

Correlaciones

		Correlaciones	
		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Correlación	1	0,869**
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	39	39
RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	Correlación	0,869**	1
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	39	39

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.869, lo que indica que, si existe una incidencia directa, siendo esta incidencia significativa debido, a que el valor de significancia de 0.000, es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

3.2.4. Discusión de resultados

La dimensión más sobresaliente es el desempeño de la función, debido a que los empleados están satisfechos con las exigencias recibidas, el empleador es puntual en su trabajo, sin embargo no existe una comprensión de situaciones, no existe creatividad y los empleados no tienen la capacidad de poder ejecutar las actividades sin necesidad de contar con un supervisor que lo esté vigilando

o instruyendo, entonces el 54 % de empleados que refleja en los resultados muestra que el supervisor juega un rol fundamental en la labor que realiza el empleado, pudiendo inferir a falta de capacitaciones, motivaciones personales o falta de criterios laborales para el desarrollo de sus funciones, el 46% restante evidencia que si existe un grupo de empleados que no necesitan ser supervisados, por ende su productividad es más que los anteriores, ante estos resultados, Maldonado, A. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú, discrepa con dichos resultados al manifestar que los factores motivadores empleados por los jefes y gerentes de todas las áreas y departamentos de la empresa, son tan eficaces debido a que el personal conoce sus funciones, tal manera que el desempeño laboral de los trabajadores pueda ser mejor de lo que es, este último resultado corrobora lo expuesto por Chiavenato (2009, p. 247), quien hace mención que toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas.

En cuanto al rendimiento de los empleados, el 54% de ellos considera tener un buen rendimiento, en ese sentido los empleados están satisfechos laboralmente, se involucran con los objetivos de la empresa, los empleados logran cumplir las metas asignadas, sin embargo como se describió líneas arriba existen empleados que necesitan de la presencia de un supervisor para el cumplimiento de sus funciones, en ese sentido, los resultados grupales son eficaces sin embargo los individuales no lo son, ante estos resultados, Huaripoma, M. y Rosado, P. (2017). En su trabajo de investigación titulada: *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017*. (Tesis Pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú, coincide al afirmar que mientras más positiva sea la percepción de los trabajadores acerca del clima laboral, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la entidad; es decir, mientras se perciba oportunidades de crecimiento y progreso para los trabajadores en la entidad, así como el apoyo y orientación

de resultados, un sistema de información integrado y una remuneración que este en equilibrio con las labores que se realizan dentro de la entidad y acorde al mercado laboral actual, se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas de los trabajadores, mejorando la calidad del trabajo, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores, dichos resultados corroboran lo expuesto por Chiavenato (2009) quien hace mención que la capacitación del trabajador es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad.

El Valor de correlación de 0.869 y el valor de significancia de 0.000, es menor a 0.05, entonces se podría decir que la evaluación de desempeño incide en el rendimiento laboral de los empleados, por lo que una adecuada evaluación permitiría tener empleados idóneos en cada puesto de trabajo, así mismo la correcta elección y capacitación se tendría empleados conocedores de sus funciones, por lo que su rendimiento aumentaría y se lograría cumplir con las meta y objetivos establecidos.

CONCLUSIONES

La evaluación del desempeño, concluye que la dimensión más sobresaliente es el desempeño de la función, debido a que los empleados están satisfechos con las exigencias recibidas, el empleador es puntual en su trabajo, sin embargo no existe una comprensión de situaciones, no existe creatividad y los empleados no tienen la capacidad de poder ejecutar las actividades sin necesidad de contar con un supervisor que lo esté vigilando o instruyendo, entonces el 54 % de los empleados que refleja en los resultados muestra que el supervisor juega un rol fundamental en la labor que realiza el empleado, pudiendo inferir a falta de capacitaciones, motivaciones personales o falta de criterios laborales para el desarrollo de sus funciones, el 46% restante evidencia que si existe un grupo de empleados que no necesitan ser supervisados, por ende su productividad es más que los anteriores.

En cuanto al rendimiento de los empleados, el 54% de ellos considera tener un buen rendimiento, en ese sentido los empleados están satisfechos laboralmente, se involucran con los objetivos de la empresa, los empleados logran cumplir las metas asignadas, sin embargo, como se describió líneas arriba existe personal que necesita de la presencia de un supervisor para el cumplimiento de sus funciones, en ese sentido, los resultados grupales son las eficaces sin embargo los individuales no lo son.

Respecto al tercer objetivo se tiene una correlación de 0.869, concluyendo que, si existe una incidencia directa, siendo esta incidencia significativa debido, a que el valor de significancia de 0.000, es menor a 0.05.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa supervise de manera más efectiva ya que el rendimiento individual de algunos empleados está por debajo de lo solicitado, sin embargo, a nivel grupal no se evidencia. Brindar al personal una copia de su manual de organización y funciones.

Establecer un plan de capacitaciones a los empleados de la empresa, siendo estas constantes y relevantes, así mismo evaluar cada cierto periodo de tiempo.

Al existir una incidencia directa y un rendimiento del 4% de los empleados, se recomienda que la empresa establezca un programa de incentivos, reconocimientos, para de esa manera poder motivar al empleado, mejorar la productividad y por ende el rendimiento laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2007). *Gestión por Competencias. El diccionario*; Buenos Aires: Granica S.A.
- Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias*; Buenos Aires: Granica S.A.
- Barreno, M. (2017). *Estudio del clima laboral y su influencia en la prestación del servicio por parte de los voluntarios de la fundación “caritas de esperanza”*. (Tesis Pregrado), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Cárdenas, M y Villacorta, E. (2017). *Mentoring y desempeño laboral en la piladora de arroz rey león – morales año 2015*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw- Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw- Hill.
- Cifuentes, L. (2016). *Relación entre el estilo de vida y el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores del área administrativa de una organización dedicada a la publicidad-Tarapoto*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Espinoza, G. (2017). *Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Estela, E. y Puyo, J. (2017). *En su trabajo de investigación titulada: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017*. (Tesis Pregrado), Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
- Flanagan, (1954). *Definición de Incidente crítico*. Consultado el 06 de junio de 2016. <https://www.fisterra.com/formacion/bioetica/incidentes.asp>.
- Heredia, (1985). *Definición de Gestión*. Consultado el 06 de junio de 2016. <http://www.eumed.net/librosgratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>.
- Huaripoma, M. y Rosado, P. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017*. (Tesis Pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

- Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. (Tesis Pregrado), Universidad del Pacífico, Quito, Ecuador.
- Maldonado, A. (2017). *Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera*. (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Mansilla, A. (2010). *Definición de la competitividad*. MBA Consultoría y Asociación. Perú. MBA.
- Méndez, .E. (2006) rendimiento de los empleados. Consultado el 12 de junio de 2016. Editorial Limusa S.A.
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast LTDA*. (Tesis Pregrado), Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.
- Porto, J. y Merino M. (2008). *Definición de rendimiento*. Consultado el 02 de junio de 2016. <http://definicion.de/rendimiento/>.
- Robbins, S. (1999). *Definición de la motivación*. Consultado el 06 de junio de 2016. <http://motivaciongrupob.blogspot.pe/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>.
- Roberto, J. (2011) definición de estándar. Consultado el 05 de junio de 2016. <http://administracionjose.blogspot.pe/>
- Werther, Jr. y Davis, Keith. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Werther, Jr. y Davis, Keith. (2000). *Definición de Recursos Humanos*. México. McGraw-Hill.
- Zeus y Skiffington, (2000). *Definición de la Retroalimentación*. Consultado el 04 de junio de 2016.

ANEXOS

Anexos N° 01: Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Escala de medición	Metodología
¿De qué manera la evaluación del desempeño laboral incide en el rendimiento de los empleados del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa periodo 2015?	Objetivo General: Determinar la incidencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015. Objetivos específicos: - Evaluar el desempeño laboral de los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015. - Conocer el nivel de rendimiento de los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015. - Calcular la incidencia de la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa, Empresa Construcción y Administración S.A. periodo 2015.	Hi: La evaluación del desempeño laboral incide en el rendimiento de los empleados del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa periodo 2015 Ho: La evaluación del desempeño laboral no incide en el rendimiento de los empleados del proyecto Mejoramiento Hospital Sisa periodo 2015	VI: Evaluación del desempeño	Desempeño de la función	Nunca	Tipo de investigación: Aplicada, se buscará calcular la incidencia entre las variables existentes Nivel de investigación: Correlacional causal, se investigará las causas. Población: La población en estudio tiene una cantidad de 39 personas, representada por los empleados del Proyecto Mejoramiento Hospital Sisa periodo 2015 Muestra: Para el estudio se toma el total de empleados que es una población de 39, por ser una cantidad finita Instrumentos: - Cuestionarios - Encuestas.
				Características individuales	Casi nunca	
			VII: Rendimiento de los empleados	Eficiencia	A veces	
				Eficacia	Casi siempre	
					siempre	

Anexos N° 02: Encuesta de la evaluación del desempeño laboral



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Nombre del trabajador:Fecha:.....

Área/ Sección:.....Cargo:.....

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

- Nunca (1)
Casi nunca (2)
A veces (3)
Casi siempre (4)
Siempre (5)

CUESTIONARIO EMPLEADOS						
Evaluación del desempeño		Escala de calificación				
N°	Desempeño en la función	1	2	3	4	5
1	¿Existe cooperación entre empleados y superiores?					
N°	Características del individuo	1	2	3	4	5
2	¿Los empleados asocian situaciones en el trabajo?					
3	¿Los empleados son creativos e innovadores en sus funciones?					
4	¿Los empleados cumplen con las tareas asignadas?					

Anexos N° 03: Encuesta de la evaluación del desempeño laboral



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Nombre del trabajador:Fecha:.....

Área/ Sección:.....Cargo:.....

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

- | | |
|--------------|-----|
| Nunca | (1) |
| Casi nunca | (2) |
| A veces | (3) |
| Casi siempre | (4) |
| Siempre | (5) |

CUESTIONARIO EMPLEADOR						
Evaluación del desempeño		Escala de calificación				
N°	Desempeño en la función	1	2	3	4	5
1	¿Los empleados sobrepasan las exigencias emitidas por el gerente?					
2	¿Los empleados están satisfechos con las exigencias recibidas?					
3	¿Las exigencias del gerente son las adecuadas para el empleador?					
4	¿Los empleados son puntuales en su trabajo?					
5	¿El empleador es cuidadoso en el proyecto que viene realizando?					
6	¿El empleador tiene los implementos necesarios para la protección de sí mismo?					
7	¿El empleador conoce a cabalidad sus funciones?					
8	¿El empleador se desenvuelve con ayuda del supervisor en la función destacada?					
9	¿El empleador conoce parte del trabajo que se viene realizando?					

Anexos N° 04: Encuesta del rendimiento de los empleados



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Nombre del trabajador:Fecha:.....

Área/ Sección:.....Cargo:.....

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

CUESTIONARIO EMPLEADOS						
N°	Rendimiento del empleado	Escala de calificación				
Eficiencia		1	2	3	4	5
1	¿Los empleados están satisfechos laboralmente?					
2	¿La empresa brinda a los empleados charlas motivacionales?					
Eficacia		1	2	3	4	5
3	¿La empresa agrupa a los empleados en grupos para la consecución de los objetivos?					
4	¿Los resultados grupales son más eficaces que los individuales?					
5	¿La empresa capacita a los empleados?					
6	Las capacitaciones son constantes y relevantes.					

Anexos N° 05: Encuesta del rendimiento de los empleados



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Nombre del trabajador:Fecha:.....

Área/ Sección:.....Cargo:.....

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

- Nunca (1)
Casi nunca (2)
A veces (3)
Casi siempre (4)
Siempre (5)

CUESTIONARIO EMPLEADOR						
N°	Rendimiento del empleado	Escala de calificación				
Eficiencia		1	2	3	4	5
1	¿Los supervisores están satisfechos con los empleados de la empresa?					
2	¿Los empleados logran cumplir las metas asignadas?					
3	¿Los empleados se involucra con los objetivos de la empresa?					
Eficacia						
4	¿Los resultados de las capacitaciones son los esperados?					